

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Kursus Semasa Cuti Panjang  
Sidang Akademik 2003/2004

April 2004

**JTP 441 – PENGURUSAN JUALAN**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab LIMA soalan sahaja.

Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

...2/-

1. Dalam merencanakan keberkesanan pengurusan sesuatu pasukan jurujual, ianya melibatkan tiga keputusan atau proses yang saling bergantung. Bincangkan proses atau keputusan ini?  
(20 Markah)
  
2. Ahli psikologi industri mencadangkan bahawa ada beberapa faktor yang menentukan prestasi seseorang jurujual. Faktor ini melibatkan faktor "personal", organisasi dan persekitaran. Kenalpastikan angkubah-angkubah ini dan bincangkan.  
(20 Markah)
  
3. Seperti juga mana-mana proses pengurusan, pelaksanaan sesuatu program jualan melibatkan proses motivasi dan pengarah terhadap perilaku orang lain. Untuk berkesan, pengurus jualan perlu memahami kenapa kakitangannya bertindak sedemikian rupa, di mana polisi dan prosedur akan dibentuk untuk memastikan setiap perilaku jurujual mencapai objektif. Bincangkan bagaimana ini dapat dicapai dengan menggunakan Model Churchill.  
(20 Markah)
  
4. Memahami pengguna adalah bersandarkan terhadap ilmu Sains Tingkah Laku (Behavioral Sciences). Melalui penggunaan pengetahuan ini, jurujual dapat meningkatkan keupayaan mereka untuk menyempurnakan kehendak dan keperluan pelanggan. Adakah pernyataan ini betul? Bincangkan?  
(20 Markah)
  
5. Huraikan dengan terperinci apakah yang anda faham tentang "Strategic/Consultative-Selling Model"? Apakah bidang-bidang yang terlibat di dalam model ini?  
(20 Markah)
  
6. Bincangkan dua konsep yang penting di dalam penjualan bersemuka iaitu; "Product as a problem solving tool", dan "Product Positioning". Bagaimanakah ianya diterapkan sebagai strategi penjualan bersemuka?  
(20 Markah)